

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

ATO NORMATIVO Nº 491/2025

Estabelece as normas gerais do exercício de aplicação das sanções administrativas pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON e dá outras providências.

O PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, na forma do art. 127, § 2º da Constituição Federal c/c o art. 10, inciso V, da Lei Federal nº 8.625, de 12 de dezembro de 1993 e as disposições contidas no art. 26, V, da Lei Complementar Estadual nº 72, de 12 de dezembro de 2008 (Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Ceará), bem como o como o disposto no processo de nº 09.2024.00020673-4;

CONSIDERANDO que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON) foi criado pela Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2002;

CONSIDERANDO que a defesa do consumidor integra a estrutura organizacional do Ministério Público do Estado do Ceará, nos termos do art. 133 da Constituição do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON), tem, entre suas atribuições, a de instaurar processos administrativos e aplicar as sanções administrativas cabíveis, nos termos do art. 4º, II, da Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2002.

RESOLVE editar o presente Ato Normativo, nos seguintes termos:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Art. 1º Este Ato Normativo regula as normas gerais de aplicação das sanções administrativas pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, ora previstas na Lei Complementar Estadual nº 30, de 26 de julho de 2022, referente às violações às normas de proteção e defesa do consumidor estabelecidas na Lei Federal nº 8.078, de 11.09.90, bem como em outros diplomas legais e demais atos normativos.

CAPÍTULO II

CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO DA MULTA ADMINISTRATIVA

Art. 2º A pena-base será fixada de acordo com a natureza da infração, o porte econômico da empresa, a vantagem auferida e a extensão do dano, nos termos do artigo 57 da Lei Federal nº 8.078/1990, art. 8º do Decreto nº 2.181/1997 e deste ato normativo.

Parágrafo único. Os referidos critérios elencados serão apurados a partir da seguinte fórmula para o cálculo da pena-base:

$$PB: (NAT \times CEPE \times VA \times ED)$$

I – PB: pena base;

II – NAT: enquadramento da infração no grupo equivalente a sua natureza e gravidade, ora classificados no anexo I do referido documento;

III – CEPE: condição econômica – porte econômico da empresa;

IV – VA: vantagem auferida;

V – ED: extensão do dano (individual ou coletivo);

Art. 3º A natureza e gravidade da infração (NAT) obedecerão às classificações definidas no Anexo I deste ato, segundo os valores em UFIRCE discriminados abaixo:

I – infrações que se enquadrem no grupo I, terão o percentual de NAT fixado em 900 (novecentas) UFIRCE ;

II – infrações que se enquadrem no grupo II, terão o percentual de NAT fixado em 1.800 (mil e oitocentas) UFIRCE;

III – infrações que se enquadrem no grupo III, terão o percentual de NAT fixado em 2.700 (duas mil e setecentas) UFIRCE;

Parágrafo único. Quanto aos processos individuais, será considerada, para fins de aplicação do

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

fator referente à natureza e gravidade da infração (NAT), apenas o percentual fixado ao grupo I, mesmo que a infração esteja enquadrada em grupo diverso.

Art. 4º Sobre a condição econômica da empresa, que será aferida a partir do seu porte definido pela Receita Federal, aplicar-se-ão os fatores de multiplicação de acordo com as categorias a seguir determinadas:

I – microempresa: fator de multiplicação 1;

II – empresa de pequeno porte: fator de multiplicação 1,5;

III – empresa de médio porte: fator de multiplicação 2;

IV – empresa de grande porte: fator de multiplicação 4;

Art. 5º Com relação à vantagem econômica auferida pelo fornecedor, serão considerados os seguintes cenários:

I – vantagem não apurada ou não auferida, assim consideradas, respectivamente, as situações em que não restar comprovada a obtenção de vantagem com a conduta infracional ou a infração, elas próprias circunstâncias, não implicar na obtenção de vantagem, hipótese em que será aplicado o fator de multiplicação 1.

II – vantagem apurada, assim considerada aquela comprovadamente auferida em razão da prática do ato infracional, conjuntura em que será aplicado fator de multiplicação 1 a 6.

Art. 6º O fator de extensão do dano será aplicado aos processos individuais, coletivos e de ofício, em que, através de decisão devidamente fundamentada, considerando a abrangência do dano no caso específico, ou, ainda, a constatação de dano transindividual em toda a comunidade de consumidores de um dado produto ou serviço, utilizar-se-á índice de multiplicação de 1 a 15, a depender do alcance do dano causado.

Art. 7º Fixada a pena base nos termos dos artigos supracitados, esta poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) à metade ou agravada de 1/3 (um terço) ao dobro se verificadas, no processo, a existência das circunstâncias abaixo relacionadas, respeitados sempre os limites mínimo e máximo do valor da multa, correspondentes a, respectivamente, 200 (duzentas) UFIR's e 3.000.000 (três milhões):

I – Consideram-se circunstâncias atenuantes:

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

- a) a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
- b) ser o infrator primário;
- c) ter o infrator, de imediato, adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo;
- d) a confissão do infrator;
- e) a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC;
- f) ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br

II – Consideram-se circunstâncias agravantes:

- a) ser o infrator reincidente, ou seja, o fornecedor que, nos últimos 05 (cinco) anos, a contar da data de encerramento do procedimento no DECON, ou, em caso de apresentação de recurso perante a Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor – JURDECON, tenha sofrido sanção por meio de decisão administrativa irrecorrível, ou seja, sofrido os efeitos do trânsito em julgado em ambos os casos, observando-se, ainda, o disposto no § 3º, do art. 59 da Lei Federal n.º 8.078/90;
- b) ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
- c) trazer a prática infrativa consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;
- d) deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências;
- e) ter o infrator agido com dolo ;
- f) ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
- g) ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas com deficiência, interditadas ou não e ocorrido em detrimento da condição cultural, social e econômica do consumidor;
- h) dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
- i) ser a conduta infrativa praticada em período de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Art. 8º Nos casos em que for observada a ocorrência de dano que atinja de forma imensurável a comunidade cearense, a essencialidade do bem lesado, e a magnitude da função social do fornecedor na cadeia da relação de consumo, o Secretário-Executivo poderá, ao final do cálculo da pena definitiva, utilizar fator de multiplicação até 7, respeitado o limite máximo do valor da multa, qual seja, de 3.000.000 (três milhões) UFIR's.

Art. 9º Havendo concurso de práticas infrativas, a autoridade administrativa aplicará a multa correspondente à infração mais grave, acrescida de um a dois terços.

Art. 10º Havendo concurso de infratores, a cada um deles será aplicada sanção administrativa individualizada, graduada em conformidade com os parâmetros e critérios definidos neste ato normativo.

Art. 11 Se, ao final da equação, o resultado da pena-base, após a fixação de agravantes e atenuantes, for inferior à vantagem comprovadamente auferida no caso em concreto, o valor fixado deverá ser computado ao percentual de 1/3 (um terço) ao valor da vantagem.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12 Este Ato Normativo entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

Gabinete do Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará, em 14 de fevereiro de 2025

HALEY DE CARVALHO FILHO

Procurador-Geral de Justiça
(assinado eletronicamente)

Publicado no DOEMPCE de 14/02/2025

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

ANEXO I

Classificação das Infrações ao Código de Defesa do Consumidor, segundo sua natureza e gravidade, nos termos do art. 3º, deste Ato.

a) Infrações enquadradas no Grupo I:

1. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia e origem entre outros dados relevantes (art. 31, caput);

2. Deixar de fornecer prévia e adequadamente ao consumidor, nas vendas a prazo, informações obrigatórias sobre as condições do crédito ou financiamento (art. 52);

3. Omitir, nas ofertas ou vendas eletrônicas, por telefone ou reembolso postal, o nome e endereço do fabricante ou do importador na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial (art. 33);

4. Promover a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina (art. 33, parágrafo único);

5. Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata (art. 36);

6. Prática infrativa não enquadrada em outro grupo.

7. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, origem, entre outros dados relevantes (art. 31, parágrafo único).

8. Deixar de sanar os vícios do produto ou serviço, de qualidade ou quantidade, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária (art. 18).

9. Fornecer produtos com vícios de quantidade, isto é, com conteúdo líquido inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária,

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);
10. Fornecer serviços com vícios de qualidade, que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária (art. 20);
11. Deixar de atender a escolha do consumidor prevista no §1º, do artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, quando o vício não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias (art. 18, §1º)
12. Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);
13. Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49);
14. Deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (art. 50, parágrafo único);
15. Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações (art. 50, parágrafo único);
16. Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho de fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);
17. Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);
18. Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, caput).
19. Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parágrafo único).

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

20. Infrações acerca da ausência do livro de reclamações e do código de defesa do consumidor.

b) Infrações enquadradas no Grupo II:

1. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12);

2. Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14);

3. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (39, VIII);

4. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços inadequados ao fim a que se destinam ou que lhe diminuam o valor (arts. 18, § 6º, III, e 20);

5. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza (art. 19);

6. Deixar de empregar componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo se existir autorização em contrário do consumidor (art. 21);

7. Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);

8. Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (arts. 30 e 48);

9. Deixar de assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (art. 32);

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

10. Impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43);
11. Manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a cinco anos (art. 43, § 1º);
12. Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (artigos 43 e §§ e 39, caput);
13. Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);
14. Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);
15. Deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);
16. Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º);
17. Deixar o fornecedor de manter em seu poder, na publicidade de seus produtos ou serviços, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único); ou deixar de prestar essas informações ao órgão de defesa do consumidor quando notificado para tanto (art. 55, § 4º);
18. Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º);
19. Realizar prática abusiva (art. 39);
20. Deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40);
21. Deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º);
22. Desrespeitar os limites oficiais estabelecidos para o fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços (art. 41);
23. Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);
24. Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente (art. 42-A acrescido pela Lei Federal nº 12.039, de 1ª de outubro de 2009);
25. Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);
26. Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);
27. Exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º);
28. Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º);
29. Inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53);
30. Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º).
c) Infrações enquadradas no Grupo III:
1. Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos ou, ainda, que estejam em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação (art. 18, § 6º, II);
2. Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

sua natureza e fruição, bem como deixar de dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º);

3. Colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (art. 10);

4. Deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º);

5. Deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º);

6. Deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 2º);

7. Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I).



PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Cálculo sanção base:

x	Natureza da infração
Grupo I	900
Grupo II	1300
Grupo III	2700

x	Porte Econômico*
ME	1
EPP	1,5
Médio	2
Grande	4

*Consulta CPI Receita Federal

Cálculo sanção final:

Aenuantes*	1
Sanção Parcial	3600

*Consumidor.gov

Agravantes*	2
Sanção Final	6000

*Reincidência

Valor em reais	R\$	34.497,12
Valor em reais com 30% de desconto	R\$	24.147,98

x	Vantagem auferida*	Limite do valor em reais (2024)
Não auferida	1	-
Auferida I	1,5	R\$ 2.874,76
Auferida II	2	R\$ 11.499,04
Auferida III	2,5	R\$ 22.998,08
Auferida IV	3	R\$ 34.497,12
Auferida V	4	R\$ 45.996,16
Auferida VI	5	R\$ 57.495,20
Auferida VII	6	Acima de R\$ 57.495,20

(Sugestão) I: Até 500 UFIRCE; II: De 500 a 2.000 UFIRCE; III: De 2.000 UFIRCE a 4.000 UFIRCE; IV: De 4.000 UFIRCE a 6.000; V: De 6.000 a 8.000 UFIRCE; VI: De 8.000 a 10.000 UFIRCE e VII: Acima de 10.000 UFIRCE

Ao clicar na célula, o ícone para selecionar a opção aparecerá ao lado:

Natureza da infração	Grupo I
Porte Econômico	Grande
Vantagem auferida	Auferida I
Pena base parcial	5400

x	Extensão do dano
Individual	1
	1,5
Coletivo	2
	3
	4
	5
	6
Dilato	7
	8
	9
	10
	11
	12
	13
	14
	15

Ao clicar na célula, o ícone para selecionar a opção aparecerá ao lado:

Extensão do dano	1
Pena base final	5400

Concurso de práticas (em terços)	0
Resultado	5400